

Optimierung des globalen Trainings der LGT: Nahtlose Abwicklung von über 1000 Aufgaben mit Flowable



Die LGT ist eine führende internationale Privatbank, die sich seit über 90 Jahren im Besitz der Fürstenfamilie von Liechtenstein befindet und weltweit über 5600 Mitarbeitende beschäftigt. Die Bank legt Wert auf langfristiges Denken und Innovation, und ist bestrebt, weltweit kundenzentrierte Dienstleistungen und Produkte anzubieten. Die digitale Transformation spielt dabei eine entscheidende Rolle, und die LGT hat sich für Flowable als eine ihrer digitalen Plattform entschieden.

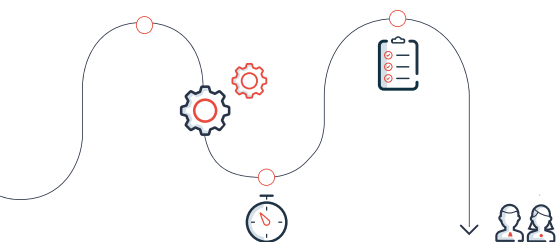
Von manuell zu automatisiert: Verkürzung der Bearbeitungszeit und Erhöhung der Datengenauigkeit mit Flowable

Über die Liechtenstein Academy bietet die LGT interne Lern- und Entwicklungsprogramme an, die sich mit langfristiger Persönlichkeitsentwicklung, Leadership und Nachhaltigkeit befassen. Traditionell erfolgte die Bewerbung für diese Programme manuell – mit E-Mails, Excel-Tabellen und Excel-Vorlagen.

Dieser manuelle Ansatz brachte zwei wesentliche Herausforderungen mit sich:

- **Zeitaufwand:** Mehrere Qualitätsprüfungen und Validierungen führten zu langen E-Mail-Korrespondenzen.
- **Begrenzte Transparenz und Fehleranfälligkeit:** Eine isolierte Kommunikation und fehlende Nachverfolgungsmöglichkeiten erhöhten das Fehlerrisiko und die Bedenken hinsichtlich der Transparenz.

Um diese Herausforderungen zu meistern, implementierte die LGT einen vollständig automatisierten Geschäftsprozess mit Flowable. **Dieser Prozess umfasst über 1000 Aufgaben – von der Nominierung und Bewerbung bis zur Bewertung von Teilnehmern.**



Die Arbeit mit der Flowable-Plattform ist unkompliziert. Dank der modellgetriebenen Architektur und der Case-Management-Funktionen von Flowable konnten wir in kurzer Zeit einen detaillierten End-to-End-Prozess erstellen. Die Expertise des Flowable-Teams hat die Entwicklung weiter beschleunigt.

Andreas Fasching, IT Solution Engineer,
LGT Financial Services AG



Der automatisierte Prozess wird weltweit von allen regionalen Leitern, direkten Vorgesetzten, Teamleitern und dem Akademieteam genutzt und hat die Abläufe wie folgt verbessert:

- ✓ **Optimierte Ressourcenallokation:** Die Darstellung des gesamten Prozesses auf einer einzigen Plattform schafft einen umfassenden Überblick und beschleunigt dadurch den Prozess. Die Automatisierung von Aufgaben, reduziert manuelle Arbeit und ermöglicht es den Mitarbeitern, sich auf höherwertige Tätigkeiten zu konzentrieren.
- ✓ **Minimierung von Fehlern:** Informationen werden automatisch anhand vorgegebener Bedingungen validiert, wodurch manuelle Arbeit reduziert wird und Fehler vorgebeugt werden.
- ✓ **Erhöhte Transparenz:** Direkte Vorgesetzte und das Akademieteam erhalten automatische Aufgabenbenachrichtigungen, was die Prozesstransparenz verbessert. Aufgaben können über den gesamten Prozess hinweg verfolgt werden, sodass immer deutlich ist, bei wem sie liegen.
- ✓ **Reibungsloser Informationsfluss:** Die Integration mit der Eventmanagement-Plattform ermöglicht eine automatische Datenübertragung.

Durch die Validierung von Informationen mit anderen Systemen konnten wir die Bearbeitungszeit deutlich verkürzen, die Datengenauigkeit sicherstellen und die manuelle Arbeit für unser Team minimieren.

Beat Büschlen, Learning & Development Specialist, Liechtenstein Academy

Verbesserte Prozesse durch Automatisierung

Im Zuge der digitalen Transformation konzentriert sich die LGT darauf, Möglichkeiten zur Automatisierung zu identifizieren, Abteilungslücken zu schliessen und eine erfolgreiche Implementierung sicherzustellen.

LGT-Modellierer und Flowable-Experten arbeiten eng zusammen, um Automatisierungsprojekte zu planen, zu entwickeln und zu implementieren.

Derzeit sind über 15 Workflows in Betrieb, die sich über verschiedene Abteilungen erstrecken, darunter Business, HR und interne Abläufe.

Diese Workflows bieten eine Vielzahl von Vorteilen:

- **Höhere Effizienz und Produktivität:** Wiederkehrende Aufgaben werden automatisiert, wodurch wertvolle personelle Ressourcen für höherwertige Tätigkeiten frei werden.
- **Verbesserte Genauigkeit und Konsistenz:** Automatisierung reduziert menschliche Fehler und gewährleistet Einheitlichkeit.
- **Kostenoptimierung:** Optimierte und automatisierte Prozesse führen zu reduzierten Betriebskosten.
- **Skalierbarkeit und Agilität:** Das Unternehmen kann die Automatisierung in verschiedenen Abteilungen effizient skalieren.
- **Standardisierung und Governance:** Gleichbleibende Qualität und Einhaltung von Vorschriften werden sichergestellt.

Der Unterschied zwischen dem manuellen und dem automatisierten Prozess

Vorher // Manueller Prozess

Nachher // Automatisierter Prozess

1.

Kursverwaltung

- Verstreute Schulungsdaten in mehreren Excel-Tabellen erschweren die Verwaltung und Skalierung des Kursangebots.
- Die E-Mail-basierte Nominierung und Anmeldung erfordert eine manuelle Koordination zwischen dem Akademieteam, den regionalen Leitern und direkten Vorgesetzten.

2.

Nominierung

- Direkte Vorgesetzte verwenden E-Mails und Tabellen, um Nominierungen mit ihren Teams zu koordinieren.
- Manuelle Dateneingabe in Excel-Tabellen erhöht das Risiko von Fehlern und Verzögerungen.

3.

Kurseinteilung

- Das Akademieteam nutzt Excel, um Teilnehmer den Kursen zuzuweisen. Mehrere manuelle Qualitätsprüfungen sind notwendig, um Fehler vorzubeugen.
- Excel-Tabellen erschweren die Planung basierend auf Mitarbeiterpräferenzen.

4.

Abschluss

- Teilnehmerinformationen müssen manuell in das Event-Management-System übertragen werden.
- Das Akademieteam verschickt alle Bestätigungsemails manuell.

Kursverwaltung

- Alle Kursdetails befinden sich auf einer zentralen Plattform, wodurch verstreute Excel-Tabellen eliminiert werden.
- Regionale Leiter definieren Kontingente durch automatisierte Aufgaben innerhalb von Flowable.
- Die Kommunikation zwischen dem Akademieteam und den regionalen und direkten Leitern wird auf einer Plattform vereinfacht.

Nominierung

- Mitarbeiter bekunden ihr Interesse und ihre Präferenzen direkt auf der Flowable-Plattform.
- Automatische Qualitätsprüfungen auf Grundlage festgelegter Regeln beugen Fehler vor.

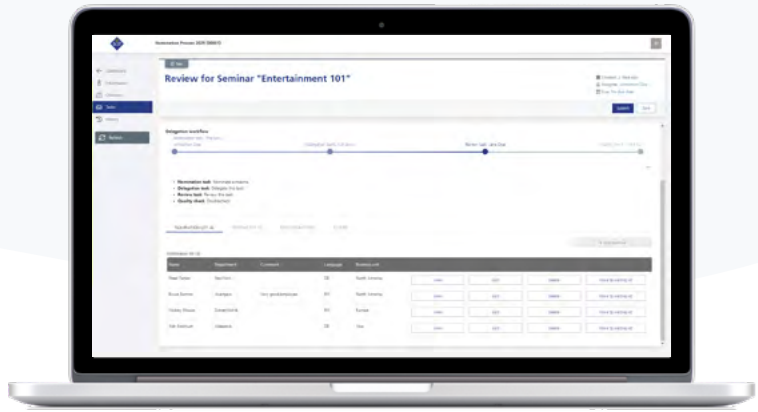
Kurseinteilung

- Das Akademieteam hat alle Informationen zu Nominierungen, Prioritäten und Kursterminen an einem Ort.
- Fehler werden durch automatische Validierung anhand vordefinierter Bedingungen sofort sichtbar.

Abschluss

- Teilnehmer- und Kursdetails fließen nahtlos in das Event-Management-System.
- Die Bestätigungsemails werden automatisch verschickt.





Screenshot der Endbenutzeranwendung erstellt mit Flowable.

Flowable als Digitalisierungsplattform

Bei der Suche nach einer Digitalisierungsplattform entschied sich die LGT aus drei Hauptgründen für Flowable:

1. Umfassende Case-Management- und Business Process Management-Funktionen:

Flowable bietet ein breites Spektrum an Funktionen, die von der Automatisierung einfacher, sich wiederholender Aufgaben bis hin zur Unterstützung komplexer, unvorhersehbarer Prozesse reichen. Mit den Case-Management-Funktionen von Flowable hat die LGT eine ganzheitliche Sicht auf ihre Prozesse.

Mit Flowable kann die LGT mithilfe von Case Management und Business Process Management (BPM) komplexe Szenarien abbilden und repetitive Aufgaben automatisieren. Darüber hinaus ermöglicht die modellbasierte und offene Architektur von Flowable die schnelle und einfache Entwicklung und Implementierung dieser komplexen Prozesse.

„In einer sich ständig weiterentwickelnden Technologielandschaft dienen Offene Standards als universelle Sprache und gewährleisten Kontinuität. Die Nutzung standardisierter Technologien sichert nicht nur unsere Entwicklung, sondern auch die Widerstandsfähigkeit und das langfristige Wachstum der LGT.“

Philipp Schildknecht, Head of Workflow Management, LGT Financial Services AG

2. Fokus auf Open Standards: Offene Standards (BPMN, CMMN und DMN) gewährleisten die Anpassungsfähigkeit von Prozessen und die nahtlose Integration mit zukünftigen Technologien. Dies fördert das langfristige Wachstum und die Stabilität der LGT unabhängig von externen Faktoren.

3. Datenmanagement- und Integrationsfunktionen: Durch die Nutzung der Datenmanagementfunktionen von Flowable können Daten in verschiedenen Systemen validieren und so die Datenkonsistenz verbessern. Die einfache Integration von Flowable gewährleistet einen reibungslosen Datenfluss zwischen verschiedenen Systemen, die für den gesamten Prozess wichtig sind.

Ein Blick in die Zukunft

Durch die digitale Transformation hat die LGT den gesamten Kursprozess optimiert, Zeit gespart und Fehler reduziert. Flowable ist ein entscheidendes Element der Digitalisierungsstrategie der LGT und bietet eine durchgängige Plattform für effiziente Automatisierung. Der beschriebene Use Case ist ein Beispiel für diese Effizienz: Über 1000 Aufgaben innerhalb des Kursverfahrens werden nahtlos abgewickelt, wobei über 500 Mitarbeiter aus verschiedenen Ländern beteiligt sind.

Die LGT plant, in Zusammenarbeit mit Flowable weitere Automatisierungsworkflows zu erstellen, die verschiedene Abteilungen wie Business, HR und interne Abläufe umfassen.